

デジタルプラットフォーム取引透明化法に基づく 「大臣評価」に関連する各社の取組状況について (オンラインモール・アプリストア)

令和5(2023)年8月18日

経済産業省 商務情報政策局

本資料の位置づけ

- 昨年(2022年)12月22日、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（以下「透明化法」という。）に基づき、法施行後初となる「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価」（総合物販オンラインモール及びアプリストア分野）（以下「大臣評価」という。）を取りまとめ、公表した。
- 透明化法上、特定デジタルプラットフォーム提供者は、大臣評価の結果を踏まえ、自主的に運営改善を図る努力義務がある。
- 本資料は、特定デジタルプラットフォーム提供者各社から提出された定期報告書や追加情報をもとに、大臣評価に関連する各社の取組状況を取りまとめたものである。

（注）2023年8月18日時点で得られた情報をもとに作成している。本資料は提出された報告書（抜粋）や、その他大臣評価に関連する取組として各社から提供を受けた情報を事務局が要約したものである。より詳細な取組状況については報告書（抜粋）等を参照されたい。
なお、取組状況の詳細については、今後各社からプレゼンテーションが予定されていることに留意。

【参考】経済産業大臣による評価〈2022.12.22公表〉の全体像

透明化法に基づく義務の履行状況

取引条件等の情報開示

＜期待される取組の方向性＞

- 取引条件の変更時には、十分な準備期間を設け、わかりやすく説明

＜評価できる取組例＞

- 変更内容をイベントで周知（楽天）
- 日本語動画で公開（Google）等

自主的な手続・体制整備

＜期待される取組の方向性＞

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明

＜評価できる取組例＞

- 出店者からの意見のうち機能改善に至った件数・割合を説明（ヤフー）等

苦情処理・紛争解決の状況

＜期待される取組の方向性＞

- 苦情処理の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に改善

＜評価できる取組例＞

- 透明化法施行後に設置された相談窓口（経産省委託）と連携（Google、アマゾン）等

主な課題と期待される取組の方向性

アプリストアの手数料・課金方法 ※制限的な課金方法等

＜期待される取組の方向性＞

- 業界団体との協議等、手数料に関して継続的に説明
- 決済手段の選択肢を実際に利用されるようにすること

＜評価できる取組例＞

- 決済手段選択のパイロットプログラムを、法律上要請される国・地域に限らず日本にも適用（Google）

自社及び関連会社の優遇

＜期待される取組の方向性＞

- 自社等の優遇の有無、優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証可能な情報開示や体制整備

＜評価できる取組例＞

- 自社グループ会社の優遇について今後の課題を示し、不断の見直しを行う意向（ヤフー）等

アカウント停止・アプリ削除措置 ※一方的な停止措置等

＜期待される取組の方向性＞

- 必要性・相当性の慎重な事前判断、実質的に異議申立てが可能な程度の具体的な理由の事前開示

＜評価できる取組例＞

- 一見して違反行為であるか判断できないケースにおいて違反行為と認定する前に事実確認を実施（楽天）等

返品・返金の取扱い ※一方的な返金受入れ等

＜期待される取組の方向性＞

- 返品・返金に係る考え方や取組についてわかりやすく説明、異義申立てプロセスの充実

＜評価できる取組例＞

- 利用事業者が返金に関する情報を取得したりすることができる各種ツールを提供（Apple）

【参考】経済産業大臣による評価〈2022.12.22公表〉における個別の指摘事項

アマゾン

【苦情紛争処理】

- ① アマゾンによる苦情相談対応における定型文回答等について、利用事業者とのコミュニケーションの質を高める方向で継続的に改善すること

【アカウント停止手続】

- ② 消費者等の利益を保護するための緊急的な対応であっても、セキュリティ等の事情に配慮しつつ、アカウント停止理由を説明するなど、利用事業者と丁寧なコミュニケーションに努めること

【返品対応】 ※アマゾンの判断で返品を受け入れる場合あり。

- ③ 返品条件について予め利用事業者に与える影響等も考慮して適切に設定していることを公表・説明すること
- ④ 個々の返品判断や返品に係る異議申立てに関する取組について、利用事業者にわかりやすく説明すること
- ⑤ 利用事業者から異議申立てが行われた場合、個々の事案に即して適切な解決を図ること
- ⑥ 返品補償に係る取組について公表・説明すること

Apple

【取引条件変更時の開示】

- ① App Store価格設定用テーブル(Tier)の価格を変更する旨の通知が、変更実施の15日前であったと言及した上で、①利用事業者が対応するのに十分な準備期間を設けて変更内容と理由を説明すること、②利用事業者との対話プロセスを実効あるものとする必要があると指摘。
→ 今後注視。

【苦情紛争処理】

- ② 透明化法の施行に伴いアップルに新設された苦情申立てフォームについて、利用事業者の認知を高めること

【返金対応】

- ③ 消費者からの返金リクエストを受け入れる期間を「60日」と比較的長期に設定しているという事情を踏まえ、利用事業者が不当な不利益を被らないための取組を進めること。
例えば、返金関連情報を取得できる各種ツール等について、利用事業者に積極的にわかりやすく説明するとともに、その利用状況を検証しながら改善していくこと

【参考】経済産業大臣による評価〈2022.12.22公表〉・抜粋

Ⅲ おわりに ～自主的かつ積極的な運営改善に向けて

デジタルプラットフォームはイノベーションの担い手であり、中小企業等に国内外の新規顧客の開拓機会を提供するなど、様々なメリットをもたらしている。一方で、利用する事業者や消費者が増えるほど、そのデジタルプラットフォームの利便性が増すという「ネットワーク効果」が著しく働くといった特徴により、独占・寡占が生じやすく、中小企業等が一部のデジタルプラットフォームを利用せざるを得ない状況が生じやすいとの側面もある。

この点、透明化法は、イノベーションと規律のバランスを図る観点から、政府が事業者に対して画一的かつ厳格な行為規制を課す従来型の規制手法ではなく、デジタルプラットフォーム提供者による自主的かつ積極的な取組を基本とした上で、政府が、特定デジタルプラットフォームの運営状況について、**有識者をはじめ、利用事業者や消費者の意見も聴いた上で継続的に評価を行い、評価の結果を公表することで、特定デジタルプラットフォーム提供者による自主的な運営改善を促す仕組み**を採用している。この「**モニタリング・レビュー**」というプロセスは、政府が大きな方向性を示しつつ、事業者の自主的な取組に一定程度委ねながら規制の目的を達成するという「**共同規制**」の中核をなすものであり、**透明化法の実効性を確保する観点から極めて重要な役割を担うものである**。

特定デジタルプラットフォーム提供者においては、上記のようなモニタリング・レビューの趣旨・目的も鑑み、**本評価を踏まえて、自主的かつ積極的に特定デジタルプラットフォームの運営改善を図るとともに、当該取組の実効性をしっかり説明していくことで、利用事業者や社会全体からの信頼を確保していくことが求められる**。経済産業省においては、**各社の取組状況を注視しつつ、指針の改定等を通じて、期待される取組の方向性を見直していく**。また、**自主的な取組を基本とするという透明化法の枠組みや既存法令での対応が難しいものについては、国際的な動向も参照しつつ、関係省庁とも連携して、強制力ある介入方策について検討していくことが考えられる**。

1. オンラインモール		p6
・ Amazon		p6
・ 楽天		p21
・ ヤフー		p 32
2. アプリストア		p 42
・ Apple		p 42
・ Google		p 58

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないように、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。

■ わかりやすい開示

- ✓ ユーザー向けの規約はすべて、Amazon.co.jp上で、販売事業者向けの規約はすべてセラーセントラルで閲覧可能。規約は、明確かつ平易な表現を用いることに努めている。重要規約やヘルプページをまとめたページを新たに作成中。規約の内容を見直す取り組みも実施。(27、28頁)
- ✓ セラーセントラルのトップページ上の「ニュース」セクションにおいて、今後予定されている規約変更について変更の理由や内容を分かりやすく周知するとともに、過去の規約変更についても3年以上前までさかのぼって変更の内容を確認することが可能。(9,10頁)
- ✓ ①セラーセントラル、②セルフラーニングのツール（例：Amazon出品大学）、③各種イベントやセミナー（2022年には220回以上開講）、④その他の取組み（ニュースレター、専用アプリ等）など、規約の理解促進のための様々な方法を提供。(11頁)
- ✓ セラーセントラルでは遵守すべき全ての規約をいつでも閲覧可能。規約の理解やサービスの有効活用に資する数多くのヘルプページを設置。掲載場所が直感的に分かるように整理するとともに、検索しやすい工夫をしている。2022年からは①プログラムポリシー及びヘルプページに目次を追加、②各ページの脇に表示されているページに関連する他のヘルプページへのリンクを掲載したナビゲーションパネルを追加する等、同じページ内でスクロールすることなく該当箇所に移移できるよう工夫。(12頁)
- ✓ 2022年に設立した専門チームが利用事業者の満足度をモニタリングし、その結果を基に、規約内容の調整などの改善や、利用事業者に対して追加のガイダンスを提供している。(12頁)

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ 提供条件変更時の対応

- ✓ 規約変更の概要を掲載した専用ウェブページを設けている。（11,16頁）
- ✓ 規約変更時には、変更理由や目的、変更により利用事業者が生じ得る負担等様々な事情を精査し、個別の事案ごとに、サポートの提供等、その影響を軽減する方策を検討。利用事業者に重大な影響を及ぼす変更については、日本の法務部が適用法令に準拠していることを確認する。（9頁）
- ✓ 規約の変更予定について、セラーセントラルのトップページ上の「ニュース」セクションで掲載するとともに、電子メールを送付して販売事業者へ通知。遅くとも効力発生の15日前までに通知するが、影響が大きい場合には、より長い告知期間を設定。例として、毎年行っているFBA手数料の見直しについては、通常3カ月前に事業者へ通知。（10頁）
- ✓ 詳細な手順書を作成し、担当者を教育している。例：新しい規約や新しいツール・機能の導入、または現行ツール・機能の更新を行う際は、利用事業者からのお問合せに対して適切に対応するため、関連する手順書、想定問答集（FAQ）を担当者に事前に提供し、適宜研修も実施。（10頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。
-
- **利用事業者との対話プロセス**
 - ✓ 利用事業者に変更の理由や内容を理解してもらい、対応可能にすることを意識したコミュニケーションプランを作成した上で、利用事業者とのコミュニケーションを行っている。(10頁)
 - ✓ 規約の変更を通知した後、利用事業者から寄せられた意見、質問、苦情等(「意見等」)に関する指標や、実際に寄せられた意見等の例などを確認。意見等に関する指標は定期的に精査し、規約の変更内容やコミュニケーションの方法の改善の余地を検討し、余地が認められた場合には改善のための具体的なアクションや担当者を決定し、定期的に進捗管理をしながら、改善を実行している。(10頁)
 - ✓ 販売事業者から寄せられた意見(VOS: Voice of Sellers)に基づく改良を実施。例として、ヘルプページに対する実際の意見をモニタリングし、結果に基づき、ヘルプページの記載等の改善を実施。(12頁)
 - ✓ 販売事業者の規約に対する満足度をモニタリングする専門チームを2022年に設立。モニタリングの結果を基に、規約内容の調整などの改善を実施している他、販売事業者に対して規約に関する追加のガイダンスを提供。(12頁)

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明していくことが重要である。そのためにも、以下を期待する。
 - i) 定量的な実績、課題への対処に至った具体例、改善を実効的に進めるための工夫等、各種取組の実効性について、内部監査等によるエビデンスを添えて提示すること
 - ii) 既に実施した改善措置に限らず、現状の課題と考えている事項及び今後の対応方針について説明することで、自主的かつ積極的に運営改善を行う姿勢を示していくこと

■ 取組の実効性を示す定量的な実績や具体例等

- ✓ 継続的な改善メカニズムの一環として、現場レベルの社内担当者から改善提案を報告できる仕組みを設置(Gembaプログラム)。(18頁)
- ✓ VOS (Voice of Sellers) 販売事業者の意見を集約・保存し、各事業の改善やサービスの品質向上に活用。また、テクニカルサポートの担当者間の知識差をなくし、対応についての理解を向上するためにも活用。マネジメントチームが定期的に精査し、改善点を特定した上で、進捗を管理。例：利用事業者から最もよく受ける問合せに関する追加情報（商品を出品しようとした際に表示されるエラーの類型及び利用事業者がこれを解決する方法に関する情報）をヘルプページに掲載など。(18頁)
- ✓ 販売事業者は電子メール・チャットや電話でテクニカルサポートに問い合わせ可能。セラーフォーラムでは、サービスについて販売者同士でコミュニケーションすることができるため、改善のために検討すべき問題を把握可能。(24頁)

■ 課題と考えている事項、今後の対応方針

- ✓ テクニカルサポート担当者向けトレーニングの一環として、今年、新たに、経産省やJADMAからのフィードバックの共有やコミュニケーションの質の改善を目的とした研修を実施する予定。(23頁)
- ✓ JADMAに寄せられる販売事業者の意見において指摘された課題に対応するために、JADMAとの協力関係を構築している。経産省とも協働。今後も協力関係を強化し、課題に適切に対応する。(25頁)
- ✓ 出品停止等の措置を巡る販売事業者とのコミュニケーションの内容や、法の例外規定に基づき販売事業者への開示なしに措置を実施する場合の判断の妥当性については引き続き改善に努める。(27頁)

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
(出所) アマゾンジャパン合同会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 利用事業者を含む関係者とのコミュニケーションを担う国内管理人が、運営改善に向けた中心的な役割を果たしていくことを期待する。

■ 国内管理人の役割

- ✓ 国内管理人を速やかに選任し、その指揮下にコンプライアンスを担当するチームを編成。国内管理人とチームは日本に所在し、Amazon出品サービス等に関連する特定の法令遵守を職責としている。販売事業者との間の相互理解を更に深め、より効果的なコミュニケーションを実現するための指導を実施。(21頁)
- ✓ コンプライアンスチームはWSPSの一部で、外部関係者とのコミュニケーションを通じて明らかとなった課題を調査し、業務の改善に繋げる。(22頁)
- ✓ 経産省・JADMAとの連携。JADMAの相談窓口寄せられた販売事業者の意見を伺い、JADMAにおけるAmazonの規約の理解促進のための会議を定期的開催。課題の指摘があった場合には原因の特定と改善措置の実施を推進。販売事業者へJADMAを通じた情報提供を行う。経産省に対しては、課題に対する改善計画書を提出し、再発を防止すべく速やかに改善措置を講じている。(23頁)
- ✓ 担当者の対応がヘルプページに記載されている内容と異なっていたケースにつき、JADMAからのフィードバックに基づき、事実関係を調査し、事業者に謝罪するとともに、対応を是正。担当者全員にも概要を伝え、再発防止のための注意喚起を実施。販売事業者とやり取りをするテクニカルサポート担当者向けトレーニングの一貫として、新たに研修を実施する予定。(23頁)

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決に係る取組の客観的な評価に資する情報を積極的に開示することを期待する。
- 苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。

■ 客観的な評価に資する情報の開示

- ✓ テクニカルサポートへの問合せについては、対応に関連する指標や利用事業者のご意見等を通じて明らかになった課題について、マネジメントチームが定期的に分析・検討し、改善策や具体的なアクションと担当者を決め、進捗を管理。またテクニカルサポートは、事業部門が改善を進めることができるよう、利用事業者のご意見等により発覚した問題点について、担当する事業部門に情報共有を行っている。(20頁,26頁)
- ✓ 問合せに対する問い合わせ件数や、平均対応時間といった指標をモニタリング。アンケートへの回答や、セラーフォーラム上のコメント等様々な意見はテクニカルサポートのマネジメントチームが定期的に分析・精査し、改善点は具体的に必要なアクションを特定し、担当者を決め、その進捗を管理している。(17、26頁)
- ✓ 販売事業者とのコミュニケーションを通じて明らかとなった問題点は適切に社内に共有できるよう、テクニカルサポートの担当者にはツールが提供されている。問い合わせに対し、一貫性のある質の高い対応を迅速に行うため、対応方法を定めた手順書を担当者に共有。手順書と遵守すべき対応時間等を定めたサービス基準書に従って対応。通常より時間を要する複雑な案件については、進捗状況を随時事業者に報告。対応の結果は社内に記録し、今後の改善のためのケーススタディとして活用。テクニカルサポートの担当者にも定期的にトレーニングを実施。(17頁)

■ 継続的な対応改善

- ✓ 利用事業者からの苦情の検討を通じ、判断が誤っていたことが判明した場合には、再発防止に向けて速やかに関係部署に周知を行うとともに、その措置の実施条件を更新している。(13、14、20頁)。
- ✓ 社内担当者から改善提案を報告できる仕組みとして継続的な改善の取組み（Gembaプログラム）を実施。(18頁)

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
(出所) アマゾンジャパン合同会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 【アマゾン】所定のプランや通知文面を使用した対応について、今後とも継続的に、利用事業者とのコミュニケーションの質の改善に取り組んでいくことを期待する。

■ 利用事業者とのコミュニケーションの質の改善（所定のプラン・通知文面）

- ✓ 利用事業者から苦情を受ける原因となった実例を担当者に共有し、より良いコミュニケーションの方法について研修。(24頁)
- ✓ より良いコミュニケーションがとれるよう、コミュニケーションに関する問題について担当者をトレーニングする仕組みを実施。また、手順書に記載のないケースについて確実に上席に相談できるよう報告方法やトレーニングプログラムの見直しを実施。(24頁)
- ✓ 出品停止等の措置で使用する弊社の通知文の内容を見直した。また、アカウント健全性に関するダッシュボードを設け、出品停止等の措置の透明性と予測可能性を向上させる取り組みを実施。(報告書抜粋16頁)

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討が行われれば、高く評価できる。
- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (2) 自社及び関係会社の優遇

- 透明性、公正性を高める必要が高い存在である以上、利用事業者のみならず、有識者をはじめとした世の中の懸念を払拭していくことが重要。自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証できるような形で情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待する。

■ 自社及び関係会社の優遇の有無

- ✓ おすすめ出品を決定する際の考慮要素については、出品者に対して開示済み。(ヒアリング等)
- ✓ おすすめ出品を決定するにあたっては、自社の販売する商品であるかどうかを考慮しておらず、自社優遇は存在しない。(ヒアリング等)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (3) アカウント停止・アプリ削除措置の手続

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが求められる。具体的には以下の対応が求められる。
 - i) 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断する。
 - ii) 利用事業者が実質的に異議申立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前に開示することが求められる。

■ 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断

- ✓ 開示義務の例外に該当するかの判断に当たっては、日本の法務部を中心に丁寧かつ詳細に検討を行い、合理的な理由があることを確認している。(27頁)
- ✓ 出品停止等の措置を実施するにあたっては、実施について具体的な手順書を作成。手順書はWSPS：ワールドワイド・セリング・パートナー・サービスのマネジメントチームにより精査・承認される。新しい措置の導入に当たっては、条件が想定通りに機能し、正確性を達成しているか確認するため、短期間の試験的な実施や段階的な導入を実施。(13頁)

■ 異議申立て可能な程度の理由開示

- ✓ アカウント健全性に関するダッシュボードを設け、措置の透明性と予測可能性を向上させる取組みを実施。(27頁)
- ✓ 措置の目的、対象となる行為、売上金が留保される場合は金額と留保期間、異議申立てを希望する場合の連絡先等を記載した通知を送付。文面はマネジメントチームが事前に精査の上、承認し、日本の法務部が適用法令を遵守していることを確認して使用。販売事業者は案内の文面に従って、措置を実施したチームに直接連絡し、異議申立てや質問、問題解決への相談などが可能。出品停止等の措置に関する通知文は、販売事業者からの意見に合わせて、必要となる対応のフォローアップの実施や、日本の商慣習に合わせた専門用語の修正等、手続きを分かり易くする取組を実施。(14頁)
- ✓ 事業者からの問合せや異議申立てに関しての上席への相談経路を見直し。手順書に記載のないケースや販売事業者とのコミュニケーション上の問題が生じているケースにより適切に対処できるよう、トレーニングプログラムを見直し。(20頁)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (3) アカウント停止・アプリ削除措置の手續

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが求められる。具体的には以下の対応が求められる。
 - iii) 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合、速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等、利用事業者の利益に十分配慮した取組を行う。
- 【アマゾン】消費者等の利益を保護するための緊急的な対応であるとしても、セキュリティ等の事情に配慮しつつ、利用事業者において実質的に異議申立てができる程度に判断の理由を説明する等、利用事業者との丁寧なコミュニケーションに努めることを期待する。

■ 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合の対応

- ✓ 措置を実施したチームが再度調査し、適切と認められる場合には実施前の状態に回復。対応にあたっては、目標時間を設定。事実関係等が複雑なケースは、十分な経験と能力を有する担当者が分析や対応にあたる。一定の事実関係の下では誤った措置が生じることが確認された場合、再発防止のため、速やかに関係部署に周知するとともに、措置の実施条件を更新。(13、14頁)
- ✓ 対応に不服の場合は、郵便でも連絡可能。この場合、日本の法務部が調査、利用事業者と協議する。措置に不備が確認された場合には、措置を実施したチームに事実を共有し、措置条件等を見直している。(15頁)
- ✓ 措置の正確性の向上に向けた継続的な取組み、再発防止プロセス等による課題や原因の特定、措置を実施するチームの決定と独立したチームによる定期的な監査などを通じた業務改善を行っている。(20頁)

■ 利用事業者との丁寧なコミュニケーション

- ✓ どのような説明や表現によって販売事業者とのコミュニケーションに問題が生じる可能性があるか担当者が理解できるように、販売事業者から苦情を受ける原因となった実例を担当者に共有し、より良いコミュニケーションの方法についての研修を実施。(21頁)
- ✓ 出品停止等の措置を担当するチームに対しては、特定の措置の実施前に担当者にトレーニングを実施するとともに、定期的なトレーニングを実施。(13頁)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (3) アカウント停止・アプリ削除措置の手続

- アカウント停止措置の適切性について外部検証できるよう、アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等について説明することを期待。

■ アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等の説明

- ✓ 記載なし

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- また、利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (4) 返品・返金の取扱い

- 返品・返金に係る考え方や取組について、利用事業者に積極的にわかりやすく説明すること、返品・返金実績に関する一定の情報を公表・説明すること等、利用事業者の理解増進や事業の予見性向上に向けた取組を進めていくことや、異議申立てプロセスを充実させるなどの対応を講じていくことを期待。
- 【アマゾン】以下のような取組を期待。
 - i) 返品条件について、予め利用事業者に与える影響等も考慮して適切に設定していることを公表・説明すること。
 - ii) 個々の返品判断や返品情報の提供、異議申立てに関する取組について積極的に分かりやすく説明すること。

■ 返品・返金の予見性向上に向けた取組、異議申立てプロセスの充実

- ✓ 利用事業者の理解増進のため、重要と思われる規約やヘルプページをまとめたページを新たに作成中。(ヒアリング等)
- ✓ 異議申立てについても、内容や証拠の精査、弊社の対応の適法性の確認、適切な紛争解決のための利用事業者様との協議などを実施しており、また、上記の過程で弊社の対応に不備が確認された場合には、プロセスの見直し等を行っている。(ヒアリング等)

■ 予め利用事業者に与える影響等も考慮して返品条件を設定していることの説明

- ✓ 返品条件を含む提供条件の設定や変更にあたっては、変更理由や目的、変更により利用事業者に生じ得る経済的及び事業運営上の負担、その負担を軽減する方策を検討。(ヒアリング等)

■ 個々の返品判断や返品情報の提供、異議申立てに関する取組についての説明

- ✓ 個々の返品に関する情報については、利用事業者はセラーセントラルで確認可能。(ヒアリング等)
- ✓ 異議申立てについては、上述のとおり。

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (4) 返品・返金の取扱い

- 【アマゾン】以下のような取組を期待。
 - iii) 返品判断について利用事業者から異議申立てが行われた場合、利用事業者と十分なコミュニケーションを行い、個々の事案に即した適切な解決を図ること。
 - iv) 返品に関する補償に関連する取組について、公表・説明すること。

■ 異議申立てへの対応

- ✓ 異議申立てについては、上述のとおり。

■ 補償に関連する取組

- ✓ 利用事業者の理解増進のため、重要と思われる規約やヘルプページをまとめたページを新たに作成中であり、返品に伴う補填に関するヘルプページも含まれる予定。(ヒアリング等)
- ✓ 個々の返品に関する情報については、利用事業者はセラーセントラルで確認可能。(ヒアリング等)
- ✓ 返品に関する補償のプロセスや判断にあたって参照する資料については、セラーセントラルに開示されている。(ヒアリング等)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（５）表示順位の決定要素、アプリ審査の予見可能性

- 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性をどのように確保していくかについては、自社及び関係会社優遇に関する懸念への対応も含め、引き続き注視していく。

■ 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性の確保

- ✓ 記載なし

1. オンラインモール		p6
• Amazon		p6
• 楽天		p21
• ヤフー		p 32
2. アプリストア		p 42
• Apple		p 42
• Google		p 58

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないように、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。

■ わかりやすい開示

- ✓ 楽天市場の規約・ガイドラインの根拠となる各種法規制の内容や規制趣旨を正しく出店事業者に理解いただき、出店事業者との相互理解を図るため、2022年3月より自主的取組として月1回程度を目安に行政庁担当者を講師に招き、オンラインにて法令勉強会を開催（当日投影した資料及び講義動画をアーカイブ化し、出店事業者が契約後に閲覧可能な出店者向けポータルサイト「店舗運営Navi」において公開）。（24頁）
- ✓ 楽天市場出店に係る提供条件については、2021年4月1日に開示事項をとりまとめた専用コンテンツを作成し、「店舗運営Navi」及び「出店案内」ページにて公開。2022年9月からは店舗運営に関わるほとんどの規約及びガイドラインを公開。出店事業者から寄せられる規約及びガイドラインに関する問い合わせ等をもとに規約及びガイドラインに関するFAQのアップデートを定期的に行っている。（25頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ 提供条件変更時の対応

- ✓ 規約やガイドラインの変更等、提供条件の変更を行う場合には、変更内容に応じた事前告知期間を設けた上で、店舗運営システム（RMS）上の「店舗様向け情報」内において、改訂内容及び適用開始時期の告知を実施。違反点数制度の導入や、共通の送料込みライン施策の導入等、出店事業者への影響が大きい変更を行う場合には、新春カンファレンスや楽天EXPO、楽天タウンミーティング等の出店事業者向けイベントにおいても説明を実施する等して、丁寧なコミュニケーションを行う。（17頁）
- ✓ 出店事業者から提供条件変更に関して、頻度や事案ごとの重要度が分かりにくいという意見が寄せられたため、変更が行われる場合や、変更を行うサイクルについて出店事業者向けの情報提供メールにて開示を行うことで、出店事業者の予見可能性を担保し、相互理解の促進に努めている。条件変更のアナウンス時には背景・理由を記載したり、変更箇所の新旧対照表を提示することに加え、改定によりどのような対応が必要になるかを明確化している。（18頁）
- ✓ ユーザーによる商品検索を容易にする観点から、新たにSKU（Stock Keeping Unit）単位で商品登録・データの保持を可能にし、多数の関連規約及びガイドラインの変更を行った。変更に伴い商品情報等の登録方法の変更に関するアナウンスを念入りに行ったほか、変更となる規約及びガイドラインの施行まで十分な事前告知期間をとった。移行準備が整っていない出店事業者については、申請の下、別途移行日を後ろ倒しにする等の対応を行った。（26頁）

■ 利用事業者との対話プロセス

- ✓ 楽天新春カンファレンス、楽天EXPO、楽天タウンミーティング、楽天市場サービス向上委員会等において楽天市場の方向性を説明するとともに出店事業者とのコミュニケーションを通じて意見交換を行っている。（26頁）

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組（出所）楽天グループ株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明していくことが重要である。そのためにも、以下を期待する。
 - i) 定量的な実績、課題への対処に至った具体例、改善を実効的に進めるための工夫等、各種取組の実効性について、内部監査等によるエビデンスを添えて提示すること
 - ii) 既に実施した改善措置に限らず、現状の課題と考えている事項及び今後の対応方針について説明することで、自主的かつ積極的に運営改善を行う姿勢を示していくこと

■ 取組の実効性を示す定量的な実績や具体例等

- ✓ 記載なし

■ 課題と考えている事項、今後の対応方針

- ✓ 楽天サービス向上委員会に属する4つの分科会から受領した17の提案について、提案内容に基づき、サービス改善に向けた取組を継続的に検討する。また、「顧客コミュニケーション分科会」も新設し、レビュー基準、不正レビュー対策、不正ユーザー対策、ユーザー問合せ対応機能「R-Messe」の活用について議論を行う。（23頁）
- ✓ 自社及び関係会社が運営する出店店舗ということを理由に異なる取扱いを行っていないか客観的に検証する体制については改善の予定がある。監査部門により、自社及び関係会社が運営する出店店舗毎に設置されているコンプライアンス担当者に対するヒアリング等を行うことを検討。（27頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 利用事業者を含む関係者とのコミュニケーションを担う国内管理人が、運営改善に向けた中心的な役割を果たしていくことを期待する。

■ 国内管理人の役割

- ✓ 社内外関係者との円滑なコミュニケーションを図るため、業務管理者（国内管理人）を選任し、業務管理者が必要な業務の管理を実施する体制を構築。2021年2月に、楽天市場のルール作成責任者、弁護士資格を持つ実務担当者などで構成する組織「コマース渉外室」を設置し、業務管理者の監督のもと、取引透明化法対応等を実施。業務管理者は、コマース&マーケティングカンパニーのコンプライアンス責任者も兼ねており、特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に関して、業務管理者を中心として適切な社内調整を行うことが出来る体制を構築。業務管理者は必要に応じ、出店事業者や外部有識者との様々な情報共有・意見交換の重要施策の説明や各種ステークホルダーとの意見交換を行っており、社外のステークホルダーの声を傾聴し、適宜必要な調整を行うことが出来る体制を構築。（21頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決に係る取組の客観的な評価に資する情報を積極的に開示することを期待する。

■ 客観的な評価に資する情報の開示

- ✓ 出店事業者ごとに担当として付き、売上向上のための相談や提案を行うECコンサルタントや、店舗運営システム（RMS）の操作やキャンペーンなどの問い合わせを受けるコールセンター・チャット窓口、新春カンファレンスや楽天EXPO等のイベント、出店事業者と意見交換を行う「楽天市場サービス向上委員会」等、出店事業者のニーズに合わせた多様なチャネルを設置。
- ✓ 取引透明化法の施行に伴い、出店事業者が楽天市場に対して苦情及び紛争の申請を行うための専用窓口である「苦情・紛争窓口」を2021年4月1日に新たに設置。他部署から独立した窓口として、客観的に第三者的立場で公平に対応を実施。（11頁）
- ✓ 出店事業者の意向に沿わない回答となっているものについても、当社回答に対し反論がされることはなかった。（24頁）
- ✓ 2022年度より、苦情及び紛争等の原因となる事案を早期に解決するためにコンプライアンス面での各種サポートを行う部署が中心となり、出店事業者と社内担当部署との間でトラブルに発展しそうな案件については早期解決のサポートを実施。（24頁）
- ✓ 窓口で申立てがあった案件は全件事実確認を行い、判断結果及び判断理由を個別に申立てを行った者に回答している。テンプレートを用いた定型的な回答ではなく、個別具体的な申立内容に対して、丁寧な回答を実施した。（24頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。

■ 継続的な対応改善

- ✓ 平均的な処理期間の短縮へ向けて苦情及び紛争に関する対応を通じた処理担当者の対応ナレッジの蓄積、社内調整手段の確立個別具体的な事情に配慮したうえでの対応手段の典型化を実施している。(ヒアリング等)
- ✓ 潜在的な苦情及び紛争を汲み上げるために社内関係部署への周知を改めて行うとともに出店事業者へも改めて苦情・紛争窓口の周知を行うことにより当該窓口の認知度の向上を図っている。(25頁、ヒアリング等)

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討が行われれば、高く評価できる。
- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (2) 自社及び関係会社の優遇

- 透明性、公正性を高める必要が高い存在である以上、利用事業者のみならず、有識者をはじめとした世の中の懸念を払拭していくことが重要。自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証できるような形で情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待する。

■ 自社及び関係会社の優遇の有無

- ✓ 商品価格や送料その他の条件について、楽天市場と出店事業者のその他販売チャネルの価格・条件を比較し、楽天市場の販売条件を有利なものにするよう要請することはない。(12頁)
- ✓ 楽天市場全体の商品ラインナップの拡充、ユーザーの増加、訪問頻度の向上など、楽天市場全体の流通を成長させるために必要と判断した場合、通常と異なる取扱いを特定出店事業者に対して行うことがある。特定出店事業者には、楽天の直販事業であるファーストパーティー店舗も含まれることがあるが、ファーストパーティー店舗であることを理由に、通常と異なる取扱いを行うことはない。(12頁)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（3）アカウント停止・アプリ削除措置の手續

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - i) 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断する。
 - ii) 利用事業者が実質的に異議申立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前に開示することが求められる。
 - iii) 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合、速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等、利用事業者の利益に十分配慮した取組を行う。
- アカウント停止措置の適切性について外部検証できるよう、アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等について説明することを期待。

■ 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断

- ✓ 現状例外的な対応を行うことはないため、例外事由への該当性判断も行っていない。（ヒアリング等）

■ 異議申立て可能な程度の理由開示

- ✓ 提供の全部拒絶を実施する場合には、30日前までの告知及び理由の通知を行っている。（26頁）

■ 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合の対応

- ✓ 出店事業者のアカウントを停止する際は1件ずつアカウント停止の要件が備わっていることを確認の上行っており、現状誤ってアカウントを停止した事例は存在しない。仮に誤ったアカウント停止措置がなされた場合、担当部署により直ちに解消措置がなされることに加えて、苦情・紛争窓口への申立の対象となる等、出店事業者の地位を回復する手段が用意されている。（ヒアリング等）

■ アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等の説明

- ✓ アカウント停止措置に対しては1件苦情及び紛争の申立が行われた。当該案件は、出店規約に抵触する行為が複数あった事業者へアカウント停止措置を行ったものであった。（ヒアリング等）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（3）アカウント停止・アプリ削除措置の手続

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（5）表示順位の決定要素、アプリ審査の予見可能性

- 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性をどのように確保していくかについては、自社及び関係会社優遇に関する懸念への対応も含め、引き続き注視していく。

■ 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性の確保

- ✓ 商品検索においては、①自然言語処理による検索キーワードと商品の関連性、②検索キーワード毎の商品の人気度をスコアリングして検索順位を決定。上記要素を常にモニタリング、反映しており、検索順位は常に変動する。出店事業者が契約後に閲覧可能な出店者向けポータルサイト「店舗運営Navi」及び出店希望事業者が契約前でも閲覧可能な「出店案内」ページにて開示（7頁）

1. オンラインモール		p6
・ Amazon		p6
・ 楽天		p21
・ ヤフー		p 32

2. アプリストア		p42
・ Apple		p42
・ Google		p 58

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないよう、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。
- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ わかりやすい開示

- ✓ 取組紹介ページでは、法の定める開示項目に沿って、透明性向上のための情報開示を可能な限り集約。約款・ガイドラインに定めている事項はより分かり易い表現で記載することで、出店者が分かりにくいと感じる点についての理解を深めることを目指している。(42頁)
- ✓ 利用約款や運用ガイドラインといった契約関係文書には、権利義務に関する事項を掲載。誰でも閲覧可能なYahoo! ショッピングヘルプページや出店案内ページには、オンラインモールの費用や機能等に関する実務的な解説や、お客様にも開示が必要な項目について掲載。さらに詳細な説明、出店者からの「よくある質問」や、出店者に対してのみ開示することが適切な情報については、ストアツール上に掲載。(48頁)

■ 提供条件変更時の対応

- ✓ 約款及びストア運用ガイドラインを改定する際は、変更による影響が重大でない場合は15日前までに、影響がより大きい場合は3カ月前から1カ月前までにメールとストアツール上で、全ての出店者に対して事前通知を行う。その際、改定理由、改定日、改定前後の新旧対照表を記載し、出店者への影響をわかりやすく説明している。約款・及びガイドラインの改定日当日にも改めてお知らせを行う。(32頁)
- ✓ 約款・ガイドライン変更をする場合は、出店者に対する不利益を多角的に検討した事前評価を踏まえて、当該行為を実施する理由や経緯等について、出店者に対して、事前・事後に丁寧な情報提供を行う。(34頁)

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ 利用事業者との対話プロセス

- ✓ 規約・ガイドラインの変更について、公益社団法人日本通信販売協会（JADMA）に対して出店者が問い合わせを行う場合がある状況を踏まえ、2022年11月からJADMAに対してストアアカウントを発行し、JADMA自身が規約・ガイドライン変更を確認し、出店者に迅速かつ適切に回答できるよう連携を深めている。（32頁）
- ✓ ストアツールのトップページにあるトピックス欄（ルール変更、システム変更、各種販促イベント等についてお知らせする欄）にGood/Badボタンを設置し、お知らせへの評価やフリーコメントを投稿できる。併せて、出店者向けの問い合わせフォームも設置。（40頁）
- ✓ 2022年2月より相互理解の促進のために、コメント欄に投稿される出店者の要望・意見に対する開発担当者の回答をストアツール上で公開することで、当社の対応の進捗を把握可能にした。（41頁）
- ✓ 優良配送施策を実施する際には、ストアツール上で当該施策の説明を行うだけでなく、当該施策への要望フォームを公開。さらに、当該要望フォームにいただいた要望を確認・検討し、一部の要望を施策内容に取り入れた。（51頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明していくことが重要である。そのためにも、以下を期待する。
 - i) 定量的な実績、課題への対処に至った具体例、改善を実効的に進めるための工夫等、各種取組の実効性について、内部監査等によるエビデンスを添えて提示すること

■ 取組の実効性を示す定量的な実績や具体例等

- ✓ 満足度調査をアンケート形式で実施しているヘルプデスクでは、84.5%から、満足した旨の回答が得られている。(6頁)
- ✓ 2022年3月の内部監査報告における指摘を踏まえ、退店等の判断の妥当性を社内で事後検証する体制を新たに構築し、運用。新体制では、3カ月ごとに当該期間において行った退店措置及び休店措置についてカスタマーサポート部門とともにその数値、違反事例の状況を把握しながら、事後検証を行っている。2022年度は4件の業務フローの改善を実施。(36頁)
- ✓ 出店者に定期的にストアツールに関するアンケートを実施し、出店者の意見を様々な形で吸い上げる仕組みを構築。2022年度はストアツールの注文件数の表示デザイン変更等のUIの改善を実施。(40頁)
- ✓ 要望のうち、プラットフォームとしての公正さの観点から特に重要なものは募った意見を集約し、事業の企画部門と連携し、関係部署で回覧した上で、会議体にて議論し、業務改善に活かすものと改善の具体的内容を決定。改善プロセスを見える化し、実際に運用が改善された場合はストアツールで全ての出店者に伝えている。例えば、スパム投稿検知やレポート分析の機能を改善。(41頁)
- ✓ お問い合わせフォームに寄せられた苦情を含む全ての問い合わせに対して、48 時間以内に 1 次回答を行うという目標を定めており、2022年度においては、71.9%の問い合わせについては、当該目標を達成。(39頁)

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明していくことが重要である。そのためにも、以下を期待する。
 - ii) 既に実施した改善措置に限らず、現状の課題と考えている事項及び今後の対応方針について説明することで、自主的かつ積極的に運営改善を行う姿勢を示していくこと
- 利用事業者を含む関係者とのコミュニケーションを担う国内管理人が、運営改善に向けた中心的な役割を果たしていくことを期待する。

■ 課題と考えている事項、今後の対応方針

- ✓ 自社グループ企業優遇を行う場合の透明性の維持が継続的な課題と認識。(44頁)
- ✓ 今後の課題は、個々の苦情の対応検証だけでなく、蓄積しつつある苦情の傾向を分析したうえで、オンラインモール事業の運営改善に活かしていくこと。(47頁)
- ✓ 提供条件を変更する場合の例示は開示のフォーマットや担当者の認識不足を原因とし、理由の開示が必ずしも明瞭でない事例があった。2023年度は開示フォーマットの改善と担当者の再教育を実施する予定。行為時開示の際は、多くの出店者が疑問を抱くと思われる点や、特に分かりにくい点については、予め説明できるよう工夫を続けるべき。全部拒絶及び一部拒絶の開示については、出店者の予見可能性・是正機会の確保が重要だと考える。(48-49頁)
- ✓ お問い合わせ窓口のほか、Good/Badボタン、ストアフォーラムにおける情報発信、Best Store Awardsの開催、ストアツール上のコメント欄と回答の公開など、様々なチャンネルで、出店者の要望を吸い上げるとともに、当社の考えをお伝えし、出店者の意見その他の事情を考慮するための措置については、十分な取り組みができた。継続的な課題として、これらの取り組み・仕組みをより広く知っていただき、より幅広い出店者と相互理解を深められるようにする。(50頁)

■ 国内管理人の役割

- ✓ 日本国内に本社（ヤフー株式会社）を有し、全ての業務を国内において行っているため、本項目は該当しない。(39-40頁)

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
(出所) ヤフー株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決に係る取組の客観的な評価に資する情報を積極的に開示することを期待する。
- 苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。

■ 客観的な評価に資する情報の開示

- ✓ 典型的な苦情類型についてはマニュアルを設け、それに沿って回答することを基本としつつ、事案の複雑さによって個別に確認の上、回答。お問い合わせフォームに寄せられた苦情を含む全ての問い合わせに対しては、48時間以内に一次回答を行うという目標を定めており、2022年度においては71.9%の問い合わせで目標を達成。（39頁）
- ✓ アンケート形式での満足度調査において、84.5%が満足したと回答。昨年度とほぼ同水準。（47頁）

■ 継続的な対応改善

- ✓ 出店前と出店後で異なる問い合わせ窓口を設け、出店後の問い合わせはないように応じて異なる部署で対応をしている。窓口寄せられた意見は、社内の管理ツールで記録し、ツール上で部門間が連携をとることで最適な部署から出店者に回答できるようにするとともに、ナレッジの共有を行う。各窓口寄せられた苦情を一括管理して検証する体制を構築・運営し、苦情を適切に運営改善につなげている。（39頁）
- ✓ 2022年度より、円滑な件数集計や苦情処理の事後検証を可能とするため、各部署間で苦情の定義及び類型を統一するとともに、苦情処理の事後検証体制の運用を開始。（47頁）

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討が行われれば、高く評価できる。
- ✓ 記載なし

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組（出所）ヤフー株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（2） 自社及び関係会社の優遇

- 透明性、公正性を高める必要が高い存在である以上、利用事業者のみならず、有識者をはじめとした世の中の懸念を払拭していくことが重要。自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証できるような形で情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待する。

■ 自社及び関係会社の優遇の有無

- ✓ ルール違反に対する措置において、自社グループ企業優遇に該当する事項や取り決め等はない。自社グループ企業優遇を行わないことを客観的に担保・説明するためにガイドライン違反を検知するプロセスにおいて自社グループ企業ストアとそれ以外を区別しないこととしている他、自社グループ企業優遇を内部監査の対象としている。（35-36頁）
- ✓ 違反商品のパトロールや商品削除の基準に、自社グループ企業優遇に該当する基準は存在しない。（36頁）
- ✓ オンラインモール事業における利益相反行為及び自社優遇行為に係る管理方針を公開。問合せ先も明示。（42頁）
- ✓ グループ企業ストアについては、ストアとしての実績が蓄積されていない場合でも自社グループ優遇をする可能性がある。自社グループ企業優遇措置を実施する場合がある旨の説明に加え、自社グループ企業優遇の対象となる具体的なストア名を公開。2022年4月に、自社グループ企業優遇に係る管理体制として、事業部内において、検索順位および手数料を中心とした自社グループ企業優遇施策のリスクを一元的に把握・管理する部署を設置し、必要に応じて、法令への適合性、公平性・透明性やストアへの影響等の観点から、法務部および政策渉外部に相談を行う。2023年4月からは、当該部署の担当者が、自社グループ企業の企画担当者と月例で会議を行い、自社グループ企業に関する優遇施策を実施する場合は、検索順位および手数料以外のものも含めて、その内容を網羅的に共有・把握するよう体制を強化。（44頁）
- ✓ 2022年度においては、事業部内にグループ優遇施策を一元的に把握・管理する部署を立ち上げ、政策渉外部もチェックする体制を構築したが、今後も、継続的な課題として、運用していく中で、必要に応じて見直しを行う。（49-50頁）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (3) アカウント停止・アプリ削除措置の手続

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - i) 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断する。
 - ii) 利用事業者が実質的に異議申立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前に開示することが求められる。

■ 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断

- ✓ 退店措置については、透明化法の例外事由を適用しないこととし、2022年度に実施した退店措置のうち、透明化法の理由開示や事前通知の例外事由があると判断したものは0件。(32-33頁)

■ 異議申立て可能な程度の理由開示

- ✓ 休店措置に対する異議申し立てを受けた場合、かかる申し立てがガイドラインに照らして正当である場合は、休店措置を解除する。異議申し立ては休店措置の通知メールに返信をするか、営業担当者がいる場合には営業担当者を通じて行うことができ、休店措置に対する反論は容易。(20頁)
- ✓ アカウント停止措置（退店措置）を行う場合には、必ず60日前までに通知を行っている。(20頁)
- ✓ アカウント停止に対する異議申立プロセスにかかる予見性確保のための取り組みとして、よくある質問や想定される意見等に対する回答はストアツール上のお知らせページ等に適宜掲載。(20頁)
- ✓ 2022年3月の内部監査報告における指摘を踏まえ、退店等の判断の妥当性を社内で事後検証する体制を新たに構築し、運用。新体制では、3カ月ごとに当該期間において行った退店措置及び休店措置についてカスタマーサポート部門とともにその数値、違反事例の状況を把握しながら、事後検証を行っている。2022年度は4件の業務フローの改善を実施。(36頁)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (3) アカウント停止・アプリ削除措置の手續

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - iii) 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合、速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等、利用事業者の利益に十分配慮した取組を行う。
- アカウント停止措置の適切性について外部検証できるよう、アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事故等について説明することを期待。

■ 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合の対応

- ✓ アカウント停止措置（退店措置）に対する反論や不服申し立ての連絡を受領し、誤認による措置であったことや救済が必要な場面であると確認された場合は速やかに措置を解除し、お詫びの連絡を行う。（20頁）

■ アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等の説明

- ✓ 記載なし

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手續）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（5）表示順位の決定要素、アプリ審査の予見可能性

- 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性をどのように確保していくかについては、自社及び関係会社優遇に関する懸念への対応も含め、引き続き注視していく。

■ 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性の確保

- ✓ 「おすすめ順」の表示順位を決定する主要な事項は、「優良配送」と「その他の考慮要素」の2項目に分けて公開。後者については、約120の要素の中から順位を左右する度合いの大きい要素を抽出。ストアツールにおいて閲覧可能な数値やストアパフォーマンスとして開示されているスコアとできる限り一致する形で項目化することで、出店者が改善に繋げやすいようにしている。順位が左右する度合いが大きい主要な要素を新たに追加する場合は、必ず開示内容を更新。（43-44頁）
- ✓ 優良配送の要素を除けば、約120種類の指標に基づくアルゴリズムを基準に表示するが、販売促進費やグループ企業ストアに対する優良施策の効果が掛け合わされる。（45頁）

1. オンラインモール		p6
・ Amazon		p6
・ 楽天		p21
・ ヤフー		p 32
2. アプリストア		p 42
・ Apple		p 42
・ Google		p 58

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないよう、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。
- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■わかりやすい開示

- ✓ デベロッパ向けヘルプガイドのApple HelpウェブページからApp Store Connect Developerウェブページへの移動。デベロッパ向けドキュメントを移動したことで、日本のデベロッパにとって、見つけやすさと使いやすさを大きく改善。App Store Connect Developerウェブページは、検索エンジンでの見つけやすさのために最適化されており、検索を通じて問題への回答を求める日本のデベロッパにとって、より一層探しやすいものとなっている。ナビゲーションを改善し、より直感的なものとなるように、ウェブページのレイアウトも更新。一部のページには新しいカスタムレイアウトが追加され、機能やプラットフォームが追加されるにつれて拡張するようになっている。（19-20頁、別紙18頁）

■提供条件変更時の対応

- ✓ DPLA、別紙およびガイドラインの適用ある条件の変更のすべて（重大な変更を含む。）について、耐久性のある媒体でデベロッパに通知。日本語で閲覧可能なWebサイト上のニュース記事で、条件の変更をデベロッパに通知。※2022年4月～2023年3月までの間に、11件のデベロッパ向けニュース記事を発表し、デベロッパにDPLA、別紙およびガイドラインの変更予定を伝達。（6頁）
- ✓ 要件の実装が複雑であったガイドラインの変更について、発表から1年間、変更に対応するための追加の時間と情報を提供するとともに、効力が発生する1か月以上前にリマインダーを提供。（14頁）
- ✓ Appleが規約を更新するプロセスは、告示に定められた具体的な取組に一致したもの。Appleでは、地域の法規制の変更、技術の高度化、変更の必要性、ユーザーおよびデベロッパの利益および影響など、様々な要因を慎重に検討した上で、変更を実施。（14頁）

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ 利用事業者との対話プロセス

- ✓ ガイドラインの変更の多くは、デベロッパからの意見やリクエストによる直接の結果。例えば、ガイドライン変更の提案機能を使用すると、デベロッパはガイドラインへの変更の提案を提出できる。App Reviewチームや関連するその他のチームは、あらゆる変更の評価に使用する基準と同じ基準に基づいてデベロッパのフィードバックおよび提案された変更を検討する。
(14-15頁、18頁)
- 例えば、あるデベロッパによって、デベロッパがAppleの手数料をAppの購入フローの中でユーザーに知らせることができるよう、ガイドライン2.3.10の変更が提案された。Appleは、デベロッパによる提案に同意し、ガイドライン2.3.10から「Appleまたは開発プロセスに関する情報」を含めないようにデベロッパに求めていた部分を削除した。(18-19頁)
- ✓ 規約の変更に関するデベロッパへの（耐久性のある媒体による）通知は、十分に具体的、明確かつ分かりやすいものとなっている。例：自ら行った評価のプロセスの一環として、規約に予定される変更に関してデベロッパに事前に送付されたEメールを収集し、検討。(22頁)
- ✓ 新しい価格設定機能の導入の一環として、一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラムと連携し、日本のデベロッパに新たな機能を伝えるセミナーを日本で実施。セミナーの目的は、新機能のローンチに先立ち、日本のデベロッパが質問をすることのできるオープンで透明性のあるディスカッションセッションを提供すること。(別紙14頁)

App Store

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明していくことが重要である。そのためにも、以下を期待する。
 - i) 定量的な実績、課題への対処に至った具体例、改善を実効的に進めるための工夫等、各種取組の実効性について、内部監査等によるエビデンスを添えて提示すること
 - ii) 既に実施した改善措置に限らず、現状の課題と考えている事項及び今後の対応方針について説明することで、自主的かつ積極的に運営改善を行う姿勢を示していくこと

■ 取組の実効性を示す定量的な実績や具体例等

- ✓ 2022年にApp Storeで不正取引20億ドル以上を阻止。（4頁、ヒアリング等）

■ 課題と考えている事項及び今後の対応方針

- ✓ 日本のデベロッパのコミュニティにコミットし、1) デベロッパのイノベーションと成長を支援し、2) 最良のカスタマーエクスペリエンスと保護を提供するという、App Storeの2つの主要な目標を推進するために常に努力しており、これらの目標は、現在及び将来にわたってAppleの指針となっている。デベロッパ及びユーザーの声に絶えず耳を傾けることで、変化する市場環境に適応するための課題を抽出し、昨年行われたプライスティアの変更のように、これらの目標の実現に向けて、迅速かつ革新的なソリューションを提供する。（ヒアリング等）
- ✓ 報告期間中に導入された他の革新的なソリューションの例としては、App Store Foundation Program及びApp Reviewの日本語でのコミュニケーションの取組がある。日本のデベロッパのApp Storeでの体験をさらに向上させる手段として、これらのソリューションを導入した。このようなプログラムは、日本のデベロッパのコミュニティの今後の成長と支援に対するコミットメントを直接反映している。（ヒアリング等）
- ✓ Appleは、デベロッパコミュニティのニーズと要望を支援するため、今後もこのような迅速かつ革新的な改善を実施していく。（ヒアリング等）

App Store

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 利用事業者を含む関係者とのコミュニケーションを担う国内管理人が、運営改善に向けた中心的な役割を果たしていくことを期待する。

■ 国内管理人の役割

- ✓ App Storeにおける方針の決定は、すべてのデベロッパがApp Storeにおいて平等にかつ一貫性をもって扱われるように、会社レベルで行われる。Appleの日本を拠点とするチームは、日本のデベロッパおよび日本の規制当局とのハイレベルなコミュニケーションを管理するために、Appleが指定した代理人を補佐している。Appleは、これらの措置が適切かつ効果的であると考えている。なぜなら、このような一元化された意思決定が、Appleとデベロッパとの間の一貫性、透明性、公正性を向上させ、また、日本のデベロッパとのコミュニケーションをとるために日本を拠点とする社員・専門家のチームを活用することが、Appleとデベロッパの間に強固な関係性と緊密なやりとりを生み出すためである。(18頁)

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決に係る取組の客観的な評価に資する情報を積極的に開示することを期待する。

■ 客観的な評価に資する情報の開示

- ✓ 日本のデベロッパが(1) 制限・停止・終了(2) 技術的な問題(3) 法令遵守(4) 支払いのカテゴリで苦情を申し出ることができるウェブフォームを提供。苦情の申出がなされると、Apple内の関連するチームは、苦情の精査、分析、社内調査を行い、デベロッパに決定を書面で回答。適切な場合または要望があれば、日本の専門家がデベロッパ向けに電話で対応。(4頁、別紙24-25頁)
- ✓ 提出された苦情の件数の少なさは、Appleのデベロッパリレーションズに対する積極的な取組の必然的な結果。Appleの日本におけるワールドワイド・デベロッパリレーションズチーム(WWDRチーム)は、ライブイベント、電子メール、デベロッパのAppleアカウントを通じたダイレクトメッセージなど、デベロッパの働き掛けのための複数の手段を整備し、日本のデベロッパとの間に、デベロッパ向けイベント、デベロッパプログラムのアップデート、App Store Connectを含む複数のタッチポイントを通じた高いレベルのコミュニケーションを整備している。多くの場合、AppleのWWDRチームは、デベロッパと活発にコミュニケーションをとり、法に基づき正式に苦情を提出するまでもなく、潜在的な問題を解決している。(4頁、別紙24-25頁)
- ✓ デベロッパに対して、Appleに問い合わせを行い、問題を解決するための複数の窓口をニーズに合わせて提供。その中には、①デベロッパサポート、②フィードバックアシスタント、③App Storeのコンテンツに関する異議の申し立て、④App名に関する異議の申し立て、⑤App Reviewの優先処理、⑥提出に関する問題の解決、⑦Appの却下や削除に対する異議の申し立て、⑧ガイドラインの変更の提案、⑨解約されたメンバーシップの再開、⑩App Reviewの日本語でのコミュニケーション、⑪Ask Appleが含まれる。また、上記のオプションに関する情報を、Webサイトの様々な場所において提供。(8-9頁、15-17頁、別紙22-24頁)

App Store

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。
- 【Apple】苦情申立てフォームが十分に認知されていない可能性もあり、利用事業者の認知を高める取組を期待する。

■ 継続的な対応改善

- ✓ 苦情の申出から、デベロッパへの決定の連絡までの平均期間は1.75暦日。日本のデベロッパのコミュニティに対する取組の一環として、デベロッパの苦情および紛争を検討して解決するために多大なリソースを注いでおり、昨年と比較すると、平均期間は、6暦日から1.75暦日に減少（5頁）
- ✓ 全てのP2B苦情や紛争を記録及び追跡し、それぞれの苦情や決定を見直し、内部プロセスやデベロッパとのコミュニケーションを改善する機会を特定。（17頁）
- ✓ ガイドライン及びDPLAの違反に関しより多くの情報を提供するため、デベロッパへの通知の更新に時間とリソースを投入。（19頁）
- ✓ デベロッパヘルプガイドをApp Store Connect Developerウェブページに移動させたことで、日本の苦情ポータルへの認知度とアクセスのしやすさを向上。（19-20頁）

■ 利用事業者の認知を高める取組

- ✓ 苦情申立てフォームは、デベロッパのApp Store Connectのアカウントログインからアクセス可能。（4頁）
- ✓ Appまたはアカウントを制限、停止、または終了する必要がある場合、Appleはデベロッパに明確な通知を提供。その通知には、法に基づく苦情を提出するためのリンクが含まれる。（別紙30頁）

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- ✓ 記載なし

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
(出所) Apple Inc.及びiTunes株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

2. 主な課題と期待される取組の方向性

(1) アプリストアの手数料・相互理解を促進するための手続・体制整備

- アプリストアの運営に係る費用と手数料の関係性や費用負担の在り方について詳しく説明すること、利用事業者からなる団体等と協議を進めること等、利用事業者との相互理解に向けて継続的に取り組んでいくことを期待する。

■ 利用事業者との相互理解に向けての継続的な取組

- ✓ デベロッパの声にも鑑み、日本のデベロッパに対して700の追加のプライスポイントを提供。（別紙14頁）
- ✓ 新しい価格設定機能の導入の一環として、一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラムと連携し、日本のデベロッパに新たな機能を伝えるセミナーを日本で実施。セミナーの目的は、新機能のローンチに先立ち、日本のデベロッパが質問をすることのできるオープンで透明性のあるディスカッションセッションを提供すること。（別紙14頁）
- ✓ 年次世界開発者会議を開催し、日本の何千人ものデベロッパに参加の機会を提供。セッションはライブストリーミングされ、また、Appleと日本に拠点を置くデベロッパとの間の理解と透明性を強化するため、すべてのセッションビデオには日本語字幕と検索可能なトランスクリプトが含まれていた。さらに、参加者は、Apple主催のフォーラムやスレッドを通じて、デベロッパ向けのディスカッションセッションに参加する機会を得た。（3頁、別紙7頁）
- ✓ App Store Foundation Programを通じて、対価に対する納得性も向上するよう、App Storeの取り組みを具体的に説明。（別紙10頁、ヒアリング等）
- ✓ App Storeをユーザーとデベロッパの双方にとって安全で信頼できる場所として維持するための取り組みとして、不正防止の取り組みを強化。2022年には、App Storeで不正取引20億ドル以上を阻止（4頁、ヒアリング等）

2. 主な課題と期待される取組の方向性

(1) アプリストアの手数料・相互理解を促進するための手続・体制整備

- 決済手段に関するルール変更については、実際に利用事業者を利用されるようになることが重要であり、利用事業者からの評価も含め、今後の動向を注視していく。

■ 決済手段に関するルール変更について

- ✓ 「リーダー」Appの提供するデベロッパがApp内に自社Webサイトへのリンクを含めることについて、報告期間中、Appleは、日本のデベロッパから、リーダーAppの分類を利用し、ユーザーがアカウントを設定・管理できるようApp内に自社Webサイトへのリンクを含めたいという要請を60件近く受けた。（別紙9頁）
- ✓ デベロッパの声にも鑑み、日本のデベロッパに対して700の追加のプライスポイントを提供。（別紙14頁）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（2） 自社及び関係会社の優遇

- 透明性、公正性を高める必要が高い存在である以上、利用事業者のみならず、有識者をはじめとした世の中の懸念を払拭していくことが重要。自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証できるような形で情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待する。

■ 自社及び関係会社の優遇の有無

- ✓ 最恵待遇、第三者よりも有利に扱うことはない。（9頁）
- ✓ デベロッパに対し、最恵待遇を適用することはない。Appleが開発したAppが手数料の対象とならない旨を、DPLAにおいて平易な言葉で明確に開示。返金が発生した場合は、返金の一般的な理由を開示するが、返金に関する詐欺やその悪用の発生を防止し、お客様のプライバシーを保護するために、特定の詳細を省略。規約の記載は具体的、明確かつ分かりやすく開示されており、どのような場合にAppleが税金および調整、ユーザーへの返金、不正行為に対する支払いを留保することがあるかについて説明。（21頁）
- ✓ Appleが保有する商品等提供データの種類を開示し、App Store Connectを介してデベロッパがデータをダウンロードできる方法を説明。（20頁）
- ✓ Appleは、デベロッパに対して、Appleを他のモバイルアプリケーションストアよりも有利に扱うように要求することはない。App Storeの精神は、デベロッパに公正で信頼できる体験を提供することで、Apple自身のAppは、App ReviewのプロセスとApp Storeでの表示に関して、サードパーティのAppと同じように扱われる。AppleのAppは、App Reviewガイドラインを遵守しなければならず、有利な扱いを受けることは一切ない。（別紙30頁）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（3）アカウント停止・アプリ削除措置の手續

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - i) 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断する。
 - ii) 利用事業者が実質的に異議申立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前に開示することが求められる。

■ 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断

- ✓ AppleがAppの配信を拒絶するという決定に関してデベロッパに（耐久性のある媒体により）提供される通知は、十分に具体的、明確かつ分かりやすいもの。デベロッパに対し、サービス提供の拒絶の事前通知を行わない場合、経済産業省令に規定される免責事項を遵守している。例：デベロッパの行動および活動がApp配信の拒絶の原因となった際にデベロッパに送付された通知のテンプレートを収集し、検討。（21-22頁）

■ 異議申立て可能な程度の理由開示

- ✓ サービス提供の拒絶に関する規約の記載は、具体的、明確かつ分かりやすいものとなっている。さらに、デベロッパに提供される通知は、十分に具体的、明確かつ分かりやすく、Appが削除される理由、違反があった規約の関連条項、および（可能である場合には）Appの該当する部分のスクリーンショットが説明されている。通知では、デベロッパはApp Reviewと直接やり取りを行い、Appを法令に遵守させることまたは決定に異議を申し立てることが可能であるということが明記されている。（20頁）
- ✓ Appまたはアカウントを制限、停止、または終了する必要がある場合、Appleはデベロッパに明確な通知を提供。その通知の一部として、Appleは、違反している規定を引用し、「次のステップ」に関するガイダンスを伝え、App Reviewに回答する方法を提供し、法に基づく苦情を提出するためのリンクを提供する。（別紙30頁）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（3）アカウント停止・アプリ削除措置の手続

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - iii) 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合、速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等、利用事業者の利益に十分配慮した取組を行う。
- アカウント停止措置の適切性について外部検証できるよう、アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事故等について説明することを期待。

■ 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合の対応

- ✓ 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した事例はない。（5頁）

■ アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等の説明

- ✓ 報告期間中、デベロッパは「制限・停止・終了」カテゴリに属する苦情を合計4件提出した。それらは、不正によるデベロッパのアカウント終了または知的財産に関する紛争によるデベロッパのアカウント制限によるもの。（4頁）
- ✓ Appleが決定を取り消し、デベロッパのAppをApp Storeに復活させた3つのケースでは、デベロッパは自らのガイドラインおよびDPLAの違反の内容を認め、速やかに是正措置を講じて違反を解消し、今後の遵守を確保するための措置を講じた。デベロッパがAppを規約に遵守させた後、Appleは当該デベロッパのAppを復旧させた。（5頁）

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- 一定の場合にはアプリ削除の事前通知を自主的に行うことで、利用事業者がアプリを削除される前に修正対応ができるようにするなど、利用事業者に配慮した取組が行われれば、高く評価できる。
- ✓ 記載なし

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組（出所）Apple Inc.及びiTunes株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（4）返品・返金の取扱い

● 【アマゾン・Apple・Google】

返品・返金に係る考え方や取組について、利用事業者に積極的に分かりやすく説明すること、返品・返金実績に関する一定の情報を公表・説明すること等、利用事業者の理解増進や事業の予見可能性に向けた取組を進めることや、異議申立てプロセスを充実させるなどの対応を講じていくことを期待。

■ 返品・返金の予見可能性向上に向けた取組、異議申立てプロセスの充実

- ✓ 消費者がAppまたはApp内コンテンツを取得する際に、Appleの名義で消費者と契約する。Appleは返金要求に関する最新情報をデベロッパに提供する。顧客がApp内課金の返金を受け取ると、ほぼリアルタイムでサーバ通知をデベロッパに送信する。デベロッパに対して、消費者との関係性を管理し、サブスクリプション管理、返金、サービスまたはコンテンツ配信の問題など、そのAppやサービスに関するシームレスなサポートを提供する方法をより充実させた。（10頁）
- ✓ デベロッパは、Request Refund Store Kit APIを使用して、消費者が返金を要求できる専用の場所をApp内に設けることができる。これには、一貫したインターフェイスと、「問題を報告する」タブを使用してAppleを介して直接返金を要求するときに表示されるのと同じ理由コードが含まれる。（10頁）
- ✓ デベロッパがAppleとコミュニケーションを取り、返金に関する判断や返金プロセスの改善に役立つ情報を提供することを容易にした。Appデベロッパは、消費者が消費型アイテムのApp内課金の返金を請求した際に、新しいConsumption APIを使用してAppleに情報を送信できるようになった。AppデベロッパがこのAPIの使用を選択し、消費者の同意を得た場合、購入した商品が消費されたかどうか、購入した商品が配送されて正常に動作したかどうか、購入前にコンテンツの無料体験やサンプル、情報が提供されたか等の情報を提供できる。（11頁、別紙32頁）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（４）返品・返金の取扱い

- 【Apple】 説明対応や異議申立てプロセスの充実等、利用事業者が不当に不利益を被らないための取組を更に進めることを期待。取組について、利用事業者に積極的にわかりやすく説明するとともに、その利用状況を検証しながら改善していくことを期待。

■ 利用事業者が不当に不利益を被らないための取組

- ✓ デベロッパが情報を入手し、IAPの問題を迅速かつ効率的に解決するための追加的な方法を提供するため、App Store サーバAPIを新たに開発した。（11頁、別紙32頁）
 - 新たなIn-App Purchase History API：自社AppのApp内課金取引の履歴を取得
 - 新たなSubscription Status API：サブスクリプションが有効か、期限切れか、課金再試行中か、猶予期間中かを判断
 - 新たなInvoice Lookup API：サポート時に消費者のApp内課金状況を確認
 - Refunded Purchases Lookup API：消費者が過去のApp内課金の返金を受けたか否かを特定

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（5）表示順位の決定要素、アプリ審査の予見可能性

- 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性をどのように確保していくかについては、自社及び関係会社優遇に関する懸念への対応も含め、引き続き注視していく。

■ 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性の確保

- ✓ 2022年9月、AppleはAMSを更新し、昨年[※]の定期報告書においてお約束したように、ランキングに使用される主要なパラメータを扱う条項を追加。追加された規定は「検索結果における App の順位付けを決定する際に考慮される主なパラメータは、App プロバイダが提供するメタデータ、お客様が App および App Store にどのように関わってきたか、および App Store における App の人気度です。これらの主要なパラメータによって、お客様の検索クエリに最も関連性の高い結果が提供されます。」。（11頁）
- ✓ App StoreにおけるAppのランキングおよび見つけやすさに関するWebサイトリソースもデベロッパに提供されている。例えば「App StoreとMac App Storeでの見つけやすさの向上」ではユーザーがどのようにAppを検索しているかに関する情報を提供しており、デベロッパ向け記事「評価、レビュー、返答」には、Appの評価に関する追加情報が含まれている。（20頁、別紙34-36頁）

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
(出所) Apple Inc.及びiTunes株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（5）表示順位の決定要素、アプリ審査の予見可能性

- 利用事業者と対話しつつ、継続的にアプリ審査プロセスの改善に向けて取り組んでいくことを期待。

■ アプリ審査プロセスの改善に向けての取組

- ✓ 新しいApp Reviewの日本語によるコミュニケーションの取組は、デベロッパがApp Reviewのプロセスの理解を深めるサポートとして実施されたもので、最も一般的なApp却下の理由を日本語に翻訳し、App承認の道筋を妨げる可能性のある問題点についてデベロッパが理解を深める機会を提供した。さらに、Ask Appleプログラム（2022年～）は、新しいシリーズのインタラクティブなQ&Aセッションや一対一のコンサルティングにより、デベロッパがAppleのエキスパートと直接つながり、インサイト、サポート、フィードバックを得るためのさらに多くの機会をもたらした。（3頁、別紙16-17頁）
- ✓ 2023年初め、Appleは、日本のデベロッパとの相互理解を深めるため、日本語によるコミュニケーションプログラムを実施した。その一環として、最も多く見られるApp却下の理由の説明を日本語に翻訳し、App承認の道筋を妨げる可能性のある問題点についてデベロッパが理解を深める機会を提供した。（別紙16頁）
- ✓ 日本語によるコミュニケーションプログラムに関する具体的指標としては、2ヶ月間の導入期間中に137件の日本語による回答がデベロッパに送付された。バグを原因として却下されたAppのうち、約76%は日本語による却下の回答がされた最初の審査の後に修正された。バグによる却下が最初の審査期間に解決されたという点は注目に値する改善。さらに、スクリーンショットを原因として却下されたAppの80%は、日本語による却下の回答がされた最初の審査の後に修正され、こちらについても、英語のみで回答されたスクリーンショットを原因とする却下の解決割合から顕著に改善された。（別紙16頁）
- ✓ App Reviewコールワークフローを開始し、提出されたAppを却下する旨のメッセージをデベロッパが受信した場合、デベロッパは、コンタクトフォームを通じて、AppleのApp Reviewチームと日本語による通話（ビデオ通話または音声通話）をリクエストすることが可能。1つのフォームで複数のAppに関する協議をリクエストすることも可能。（別紙17-18頁）
- ✓ App ReviewのWebサイトは、デベロッパに対して、App Reviewの全体的なプロセス、よくあるApp Reviewの却下、およびApp Reviewへのアクセス方法、異議の申し立て、ガイドラインの変更の提案に関する情報を提供。（9頁）

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
（出所）Apple Inc.及びiTunes株式会社から提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

1. オンラインモール		p6
・ Amazon		p6
・ 楽天		p21
・ ヤフー		p 32

2. アプリストア		p 42
・ Apple		p 42
・ Google		p 58

Google Play ストア

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないよう、わかりやすく開示する取組・工夫が求められる。
- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ わかりやすい開示

- ✓ デベロッパーのフィードバックに対応して、2023 年4 月、ポリシーの変更内容、期限等をより迅速に確認できるポリシーの期限頁をリリース。発表時に変更の概要のみを提供していた運用から、完全なポリシーレビューを提供する運用に変更。(11 頁)
- ✓ 明確な外部ポリシーをデベロッパーポリシーセンターにおいて一般公開することで、デベロッパーが、アプリがGoogle Playストアで承認され、アクティブな状態であり続けるために期待される行動規範を予め知ることができる。(11頁)

■ 提供条件変更時の対応（利用事業者の事情勘案、十分な準備期間の設定、わかりやすい理由等の説明）

- ✓ 新たなデベロッパーポリシーが導入される又は既存のポリシーが更新される場合、期限までに最低30日間の準備期間が設けられ、日本語による事前通知を行っている。(9頁、22頁)
- ✓ 2022年を通して、日本のデベロッパー向けに、ポリシーウェビナーシリーズを日本語で開催し、今後のGoogle Playのポリシー変更の予定と遵守期限の周知に努めた。また、参加者向けに日本語で主要なアップデートを要約した「ポリシーハンドアウト」を配布。YouTubeチャンネル上でも新たなポリシーの更新について説明する3つの追加動画を日本語で公開。(12頁)

Google Play ストア

1. 透明化法に基づく履行状況 (1) 提供条件等の情報開示

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要がある。また、その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとする必要もある。これらの観点から、提供条件変更時の各社の対応について注視していく。

■ 利用事業者との対話プロセス

- ✓ 新たなデベロッパーポリシーが導入される又は既存のポリシーが更新される場合、かかる新規ポリシー又はポリシー更新がユーザー及びデベロッパーのコミュニティに与える影響を明らかにする。ポリシーの適用開始後も、デベロッパーからのフィードバックは随時考慮され、その結果としてポリシーを再検討する場合がある。(9頁)
- ✓ 新しい「ポリシーの期限」ページについて、従前の体験と比較したデベロッパーの意見を得るための調査も実施。Google Playの新機能やその改善方法についてデベロッパーからフィードバックを収集。(12頁)
- ✓ 四半期ごとに、Google Playコンソール等を通じて調査目的でコンタクトを受けることに同意した全世界のデベロッパーを対象に、デベロッパー意識調査を実施。2022年の調査では、1000件を超える回答が得られ、レビュー及び検討のために昨日横断的なチームの中の関連性が高い部署に共有された。(19頁)
- ✓ 2022年第3四半期に、Google Play Consoleで新しい機能を立ち上げ、デベロッパーがアンケート調査に回答できるようにした。デベロッパーはポリシーについて継続的にアンケート調査に答えることで、ツール内でGoogle Playの施行プロセスについてフィードバックを提供することができるようになる。また、改善すべきプロセスやプロダクトの分野の特定や、デベロッパーの満足度をより詳細かつ頻繁に測定するための一元化されたアプローチを取ることができるようになる。(19頁)

Google Play ストア

1. 透明化法に基づく履行状況 (2) 相互理解を促進するための手続・体制整備

- 外部から検証できるようなかたちで、自社による取組を説明していくことが重要である。そのためにも、以下を期待する。
 - i) 定量的な実績、課題への対処に至った具体例、改善を実効的に進めるための工夫等、各種取組の実効性について、内部監査等によるエビデンスを添えて提示すること
 - ii) 既に実施した改善措置に限らず、現状の課題と考えている事項及び今後の対応方針について説明することで、自主的かつ積極的に運営改善を行う姿勢を示していくこと
- 利用事業者を含む関係者とのコミュニケーションを担う国内管理人が、運営改善に向けた中心的な役割を果たしていくことを期待する。

■ 取組の実効性を示す定量的な実績や具体例等

- ✓ 2022年7月に導入したオンラインクレーンゲームアプリのパイロットプログラムについて、利害関係者からのフィードバックを検討した後、新たなポリシーを設け、2023年7月に同プログラムは各国の法令を遵守した上で全世界的に配信予定。(9頁)

■ 課題と考えている事項、今後の対応方針

- ✓ 記載なし

■ 国内管理人の役割

- ✓ デベロッパー／業界団体／政府関係者とのコミュニケーションを担当する国内管理人として、グーグル合同会社を選任。

Google Play ストア

1. 透明化法に基づく履行状況 (3) 苦情処理・紛争解決の状況

- 苦情処理・紛争解決に係る取組の客観的な評価に資する情報を積極的に開示することを期待する。
- 苦情処理・紛争解決の方法について、利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていくことが求められる。

■ 客観的な評価に資する情報の開示

- ✓ ポリシー違反管理ページを通じて、デベロッパーは、施行決定方法、かかる施行に対応する方法、アカウントに関する特定の措置が発生した場合に予想されること、及びデベロッパーのアカウントに関してGoogle Playが行った特定の決定に関する異議申立の方法について把握することができる。デベロッパーは、Google Playとの間で解決すべき紛争、質問、苦情がある場合、複数の苦情窓口から自由に選択することができる。(13頁)

■ 継続的な対応改善

- ✓ チームの運営を改善し、デベロッパーにより良い体験を提供するために、苦情や紛争から得られる情報を継続的に検証している。例：デベロッパーによる異議申立ての約30%は、デベロッパーがアカウント停止に関するより明確で透明性の高い情報を求めるものと判明したため、デベロッパーに対する段階的な警告違反に関する通知内容を、アカウント停止措置に至った違反の詳細を含めるように更新した。結果として、アカウント停止の理由を理解していないことに関連する訴えが70%減少し、アカウント停止の理由の誤解に関連する訴えが18%減少し、デベロッパーの感情モニタリングによるネガティブ感情が25%減少した。(15頁)

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- ✓ 記載なし

※注：下線部は、大臣評価後に各社から報告のあった取組
(出所) Google LLCから提出された定期報告書等に基づき事務局作成。

Google Play ストア

2. 主な課題と期待される取組の方向性

(1) アプリストアの手数料・相互理解を促進するための手続・体制整備

- アプリストアの運営に係る費用と手数料の関係性や費用負担の在り方について詳しく説明すること、利用事業者からなる団体等と協議を進めること等、利用事業者との相互理解に向けて継続的に取り組んでいくことを期待する。
- 決済手段に関するルール変更については、実際に利用事業者を利用されるようになることが重要であり、利用事業者からの評価も含め、今後の動向を注視していく。

■ 利用事業者との相互理解に向けての継続的な取組

- ✓ 変更の概要のみを提供していた運用から、発表時にポリシーの完全なプレビューを提供する運用に変更した。この変更により、デベロッパーはポリシー変更の詳細を事前に読むことができるようになった。(11頁)
- ✓ 2023年4月に、ポリシーセンターでのデベロッパーの体験を向上させるためにポリシーの期限ページをリリースした。この取り組みは、新しいポリシーの更新が発表された後、デベロッパーがその遵守期限を把握することに手間取っているというデベロッパーのフィードバックに対応して行われたものである。(11頁)
- ✓ 2022年を通して、日本のデベロッパーマーケティング担当チームは、日本のデベロッパー向けに、ポリシーウェビナーシリーズを日本語で開催し、今後のポリシー変更の予定と遵守期限の周知に務めた。また、同チームは、参加者向けに、日本語で主要なアップデートを要約した「ポリシーハンドアウト」を配布した。これらのポリシー・ウェビナーの開催は、Google Playのポリシーに関するコミュニケーションの明確さについてのデベロッパーのフィードバックに直接対応するものである。(12頁)

■ 決済手段に関するルール変更について

- ✓ UCB試験運用プログラムを発表して以来、デベロッパーに対し、[参加条件](#)、[UCBを提供するための要件](#)、[暫定的なUXガイドライン](#)など、UCB試験運用プログラムの詳細に関する広範な情報を提供してきた。(ヒアリング等)

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（2） 自社及び関係会社の優遇

- 透明性、公正性を高める必要が高い存在である以上、利用事業者のみならず、有識者をはじめとした世の中の懸念を払拭していくことが重要。自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性について、客観的に検証できるような形で情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待する。

■ 自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合には正当性について内容を説明

- ✓ Google Playでのアプリの表示方法について自社優遇を行っていない。ファーストパーティであるかサードパーティであるかを問わず、デベロッパーおよびデベロッパーのアプリを公平かつ公正に扱うよう努めている。[ヘルプページ（機能とサービスの提供状況）](#)で説明されているとおり、どのアプリ（Google製のアプリを含め）も同じ原則に則ってGoogle Playで宣伝される。（ヒアリング等）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（3）アカウント停止・アプリ削除措置の手続

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - i) 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断する。
 - ii) 利用事業者が実質的に異議申立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前に開示することが求められる。

■ 透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断

- ✓ 記載なし

■ 異議申立て可能な程度の理由開示

- ✓ デベロッパーに対する段階的な警告違反に関する通知内容を更新し、アカウント停止措置に至った違反の詳細を含めることとした。また、関連アカウントのアカウント停止の通知内容も更新してより多くの背景を提供。（15頁）

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性 (3) アカウント停止・アプリ削除措置の手續

- アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが必要。具体的には以下の対応が求められる。
 - iii) 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合、速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等、利用事業者の利益に十分配慮した取組を行う。
- アカウント停止措置の適切性について外部検証できるよう、アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事故等について説明することを期待。

■ 誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合の対応

- ✓ ポリシー違反管理ページを通じて、デベロッパーは、施行措置がどのように決定されたか、かかる施行措置に対応する方法、アカウントに関する特定の措置(否認、削除、一時停止、アカウント停止)が取られた場合に予想されること、及びデベロッパーのアカウントに関してGoogle Playが行った具体的な決定に対して異議を申し立てる方法について把握することができる。(13頁)
- ✓ 措置が誤って行われ、デベロッパーのアカウントがデベロッパープログラムポリシーおよびデベロッパー販売／配布契約に違反していないと判明した場合など、適切と考えられる場合には、デベロッパーのアカウントを復元する。(ヒアリング等)
- ✓ デベロッパーのアカウントが復元された場合、そのアカウントに関連するアプリも復元される。ただし、アプリは自動的に再公開されるわけではない。デベロッパーは、Play Consoleからアプリを再公開することができる。(ヒアリング等)

■ アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等の説明

- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（3）アカウント停止・アプリ削除措置の手続

【参考】大臣評価において対応が図られれば「高く評価できる」として掲げた取組例

- 利用事業者の求めに応じてADR（裁判外紛争解決手続）を利用するなどの対応や、紛争解決に要する費用の合理的な費用負担の在り方についての検討は高く評価できる。
- 一定の場合にはアプリ削除の事前通知を自主的に行うことで、利用事業者がアプリを削除される前に修正対応ができるようにするなど、利用事業者に配慮した取組が行われれば、高く評価できる。
- ✓ 記載なし

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（4）返品・返金の取扱い

● 【アマゾン・Apple・Google】

返品・返金に係る考え方や取組について、利用事業者に積極的に分かりやすく説明すること、返品・返金実績に関する一定の情報を公表・説明すること等、利用事業者の理解増進や事業の予見可能性に向けた取組を進めることや、異議申立てプロセスを充実させるなどの対応を講じていくことを期待。

■ 返品・返金に係る考え方や取組、異議申立てプロセスの充実

- ✓ デベロッパーがアプリの販売に対する払い戻しに関する情報を容易に追跡できるようにするため、Play Consoleを通してデベロッパーに情報を公開している。デベロッパーは、Google Play Consoleを使用して、注文が全額又は一部払い戻されたかを含む、各注文の現時点のステータスを確認することができる。（ヒアリング等）
- ✓ すべてのGoogle Playデベロッパーがセルフサービスで自由に利用することができるGoogle Play Voided Purchase APIを作成した。デベロッパーは、このツールを使用してユーザー又はGoogleがアプリ内購入又はアプリ定期購入について（払い戻しを求めたり、注文をキャンセルしたりするなどして）購入を取り消したかどうかを確認することができる。デベロッパーはこのツールから、ユーザー、Google、又はデベロッパーによる購入の取り消しの有無、また、購入が取り消された理由（バイヤーズリモース、商品が届かなかった、不良品、誤購入、不正利用、本人不正利用、チャージバック等）を知ることができる。デベロッパーは、提供された情報を基に独自の返金ポリシーや戦略を作成し、実施することができる。例えば、デベロッパーは取り消されたアプリ内購入へのアクセスを取り消すことを選択することができる。（ヒアリング等）

Google Play ストア

2. 主な課題と期待される取り組みの方向性（5）商品・アプリの表示順位の決定要素、アプリ審査の予見可能性

- 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性をどのように確保していくかについては、自社及び関係会社優遇に関する懸念への対応も含め、引き続き注視していく。
- 利用事業者と対話しつつ、継続的にアプリ審査プロセスの改善に向けて取り組んでいくことを期待。

■ 商品・アプリの表示順位の透明性・公正性の確保

- ✓ アプリをランク付けする際に使用される主要因を開示している。これらの開示は、デベロッパーが十分な情報を得られるようにする一方で、悪質な事業者がランキングを人為的に操作したり、「裏をかく」ことができないようにすることのバランスを取っている。（ヒアリング等）
- ✓ Play Consoleのウェブサイトでは、ユーザーによるGoogle Play検索の際に自身のアプリを見つけるためにデベロッパーがストアの掲載情報を最適化する方法について、追加情報を提供している。（ヒアリング等）
- ✓ すべてのデベロッパーを公平に扱うことを目指している。これは、どのアプリも（Googleのアプリを含む。）同じ原則に則ってPlayで宣伝されることを意味する。（ヒアリング等）

■ アプリ審査プロセスの改善に向けての取組

- ✓ 内部テストトラックに限定されたアプリについて、承認プロセスを整理した。これにより、デベロッパーのテストプロセスが簡略化され、運用効率が向上した。
- ✓ 「段階的な公開モード」を開始した。デベロッパーが変更を審査のために送信するタイミングを管理する上で役立っている。
- ✓ 日本の文化的背景に合わせ、性的なコンテンツに関するポリシーの解釈を拡大。（19頁）